Ministère du Revenu

Rapport annuel 1984-1985

Québec

Le contenu de cette publication a été
rédigé par le ministère du Revenu

Cette édition a été produite par
la Direction générale des
publications gouvernementales

Dépôt légal — 2e trimestre 1986
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-09491-7
ISSN 0708-4536

© Gouvernement du Québec

Monsieur Pierre Lorrain
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel du ministère du Revenu du Québec pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1985.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre,

Michel Gratton

Sainte-Foy, janvier 1986

Monsieur Michel Gratton
Ministre du Revenu
3800, rue Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur le ministère du Revenu, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport du Ministère pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 1985.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mon profond respect.

Le sous-ministre,

Alban D'Amours

Sainte-Foy, janvier 1986

Table des matières

Partie I

1 Présentation du Ministère 9

1.1 Bref historique 9

1.2 Mission 9

1.3 Respect des droits du contribuable 9

1.4 Principales réalisations en 1984-1985 9

1.5 Nominations 10

1.6 Organigramme au 31 mars 1985 12

1.7 Organismes relevant du ministère du Revenu 11

1.8 Structure administrative et mandats 11

1.9 Titulaires des fonctions au 31 mars 1985 14

1.10 Lois administrées par le ministère du Revenu 15

Partie II

2 Présentation des programmes 17

2.1 Programme 01: Administration fiscale 17

2.2 Programme 02: Supplément au revenu de travail et administration de Logirente 26

2.3 Programme 03: Remboursement à certains travailleurs autonomes d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec 27

2.4 Programme 04: Contrôle des jeux de hasard et des courses 27

Partie III

3 Tableaux de statistiques administratives 29

3.1 Budget du ministère du Revenu réparti par programme, exercice 1984-1985 29

3.2 Sommaire des dépenses de fonctionnement par catégorie, exercice 1984-1985 29

3.3 Clientèles desservies par le ministère du Revenu, exercice 1984-1985 30

3.4 Revenus fiscaux, revenus divers et contributions, exercices 1983-1984 et 1984-1985 31

3.5 Remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis, exercices 1983-1984 et 1984-1985 32

3.6 Encaissements à la fin des exercices 1983-1984 et 1984-1985 32

3.7 Avis de cotisation émis en 1983-1984 pour l'année d'imposition 1982 et en 1984-1985 pour l'année d'imposition 1983 33

3.8 Comptes à recevoir nets, à l'exclusion des comptes de faillis, au 31 mars 1984 et au 31 mars 1985 33

3.9 Nombre de visiteurs et d'appels téléphoniques reçus dans les bureaux permanents des Services aux clientèles, exercice 1984-1985 34

3.10 Nombre de semaines d'ouverture des bureaux provisoires de renseignements et nombre de visiteurs et d'appels téléphoniques reçus en février, en mars et en avril 1985 34

3.11 Indicateurs d'efficience, exercices financiers de 1978-1979 à 1984-1985 35

3.12 Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux, exercices 1982-1983, 1983-1984 et 1984-1985 35

Annexe 1: Le respect des droits du contribuable à Revenu Québec

Partie I

1. Présentation du Ministère

1.1 Bref historique

Le ministère du Revenu existe sous sa forme actuelle depuis le 1er avril 1961, alors qu'entrait en vigueur la Loi instituant le ministère du Revenu (9-10 Élisabeth II, c. 40). Cette loi constituait en un ministère distinct ce qui était connu jusqu'alors sous l'appellation du Bureau du contrôleur du revenu, rattaché au ministère des Finances.

Depuis 1961, le ministère du Revenu a continué d'évoluer dans le cadre juridique de sa loi constituante à mesure que le Gouvernement lui a confié de nouvelles tâches ou l'administration de nouveaux programmes. C'est ainsi qu'il a été chargé, en 1965, de percevoir les contributions au Régime de rentes du Québec et, en 1969, les contributions au Régime d'assurance-maladie du Québec. Cette dernière fonction s'est légèrement modifiée en 1978 par suite de l'abolition des contributions des particuliers, mais le Ministère continue de percevoir la contribution des employeurs.

Depuis 1976, la Régie des loteries et courses du Québec relève du ministre du Revenu; la responsabilité de cet organisme incombait auparavant au ministre de la Justice.

Au cours des dernières années, le ministère du Revenu s'est également vu confier l'administration de quatre programmes fiscaux à caractère social. Il s'agit du Supplément au revenu de travail et du Remboursement d'impôts fonciers, en 1979, de l'Allocation-logement «Logirente» pour personnes âgées, en 1980, et de l'Allocation de disponibilité destinée aux familles qui ont des enfants de moins de six ans, en 1981.

1.2 Mission

La mission du Ministère se définit comme suit:

«Le ministère du Revenu du Québec administre les lois qui lui sont confiées dans une perspective de service à l'État et au citoyen. Il conseille le Gouvernement en matière de politique fiscale et socio-fiscale. Il perçoit ainsi les montants dus à l'État et répartit des sommes allouées par le Gouvernement aux citoyens, par le biais de programmes fiscaux à caractère social.»

1.3 Respect des droits du contribuable

Dans une lettre de présentation d'un document intitulé «Le respect des droits du contribuable à Revenu Québec», lequel résumait les principales réalisations du Ministère au cours des dernières années, le ministre du Revenu a exprimé dans les termes qui suivent la philosophie du Ministère à l'égard des contribuables:

«À Revenu Québec, nous croyons que vous êtes en droit d'exiger de notre part des services courtois, rapides, facilement accessibles et, bien sûr, une attitude ouverte et coopérative.

«Nous pensons également que vous avez raison d'exiger une information précise et complète sur vos droits et sur vos obligations ainsi que des moyens destinés à vous simplifier la tâche. Enfin, nous considérons normal que vous exigiez aussi un traitement objectif et impartial de votre dossier, le respect du caractère confidentiel des renseignements que vous nous transmettez, l'assurance d'une cotisation juste et équitable et le droit de vous faire représenter et aider par la personne de votre choix lorsque vous communiquez avec nous.

«Le respect de vos droits se traduit par un ensemble de mesures adoptées dans le cadre de la politique d'humanisation des relations État-citoyen mise de l'avant par le gouvernement du Québec.

«Non seulement le ministère du Revenu du Québec a-t-il la responsabilité de percevoir les impôts, mais il assure l'intégrité du système fiscal. Notre mission permet aux Québécois et Québécoises de bénéficier de nombreux services qui font la réputation de notre société. C'est dans cet esprit de justice et d'équité que nous voulons de plus en plus être à l'écoute de vos besoins». *Voir document en annexe.

1.4 Principales réalisations en 1984-1985

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 1985, les priorités du ministère du Revenu se sont inscrites dans le cadre de trois grandes orientations:

- humaniser davantage ses relations avec les citoyens en leur offrant des services toujours de plus en plus efficaces, courtois et facilement accessibles;
- accroître sa propre efficience en faisant appel à une volonté ferme d'innovation, à une gestion plus rationnelle de même qu'à une productivité plus grande répondant aux besoins de compression des ressources;
- améliorer la qualité de vie au travail en dispensant à son personnel des cours de formation et de perfectionnement de même que des outils de travail aptes à susciter des sentiments de fierté, d'appartenance et d'imputabilité plus marqués.

Les efforts déployés en ce sens ont porté fruit et donné lieu à plusieurs réalisations ministérielles dont les principales se résument comme suit:

- le Ministère a répondu à près de deux millions et demi de demandes de renseignements, en 1984-1985, un sommet sans précédent dans son histoire; fait à noter, ces renseignements ont été fournis sur-le-champ dans presque 90 pour cent des cas;
- un nouveau formulaire de déclaration de revenus n'exigeant aucun calcul de la part du contribuable a été conçu et mis à l'épreuve grâce à la collaboration volontaire de quelque 2 000 contribuables des régions de Montréal, Trois-Rivières et Jonquière; si les résultats étaient concluants, l'usage de ce formulaire pourrait être étendu à plus d'un million de contribuables;
- un projet de politique de communications internes et externes, à l'élaboration duquel les cadres et gestionnaires de toutes les directions générales ont participé, a été soumis aux autorités du Ministère pour approbation;
- des banques informatisées de renseignements et de données ont été mises sur pied dans deux directions générales en vue d'accroître leur propre efficacité et d'améliorer la qualité des services fournis à leurs clientèles;
- une documentation plus complète sur les lois, règlements et procédures du Ministère de même que sur les services offerts aux contribuables et mandataires a été mise à la disposition du personnel et du public;
- depuis août 1984, des états de compte sont expédiés périodiquement aux particuliers dans le but de les renseigner sur l'état de leur créance et de les inciter à s'acquitter de leur dette afin de bénéficier du délai de trente jours sans intérêts;
- un plan directeur de refonte de tous les systèmes administratifs du Ministère, lui indiquant la voie à suivre durant les cinq prochaines années afin qu'il puisse procéder à une rénovation systémique en s'appuyant sur les plus récentes technologies du traitement de l'information, a été élaboré et sera soumis à l'approbation du Conseil du trésor;
- l'implantation d'un réseau de courrier électronique a été amorcée, à l'intention de tous les cadres du Ministère, et des études exploratoires en matière de traitement de l'image numérisée se sont avérées concluantes; l'ensemble de ces travaux avait pour but d'assurer de meilleures communications au sein du personnel et de réduire l'utilisation du papier;
- enfin, des cours de formation et de perfectionnement ont été dispensés à un grand nombre d'employés qui ont aussi bénéficié de plusieurs mesures visant à améliorer la qualité de vie au travail.

La Partie II de ce rapport offre des explications détaillées sur chacune de ces réalisations.

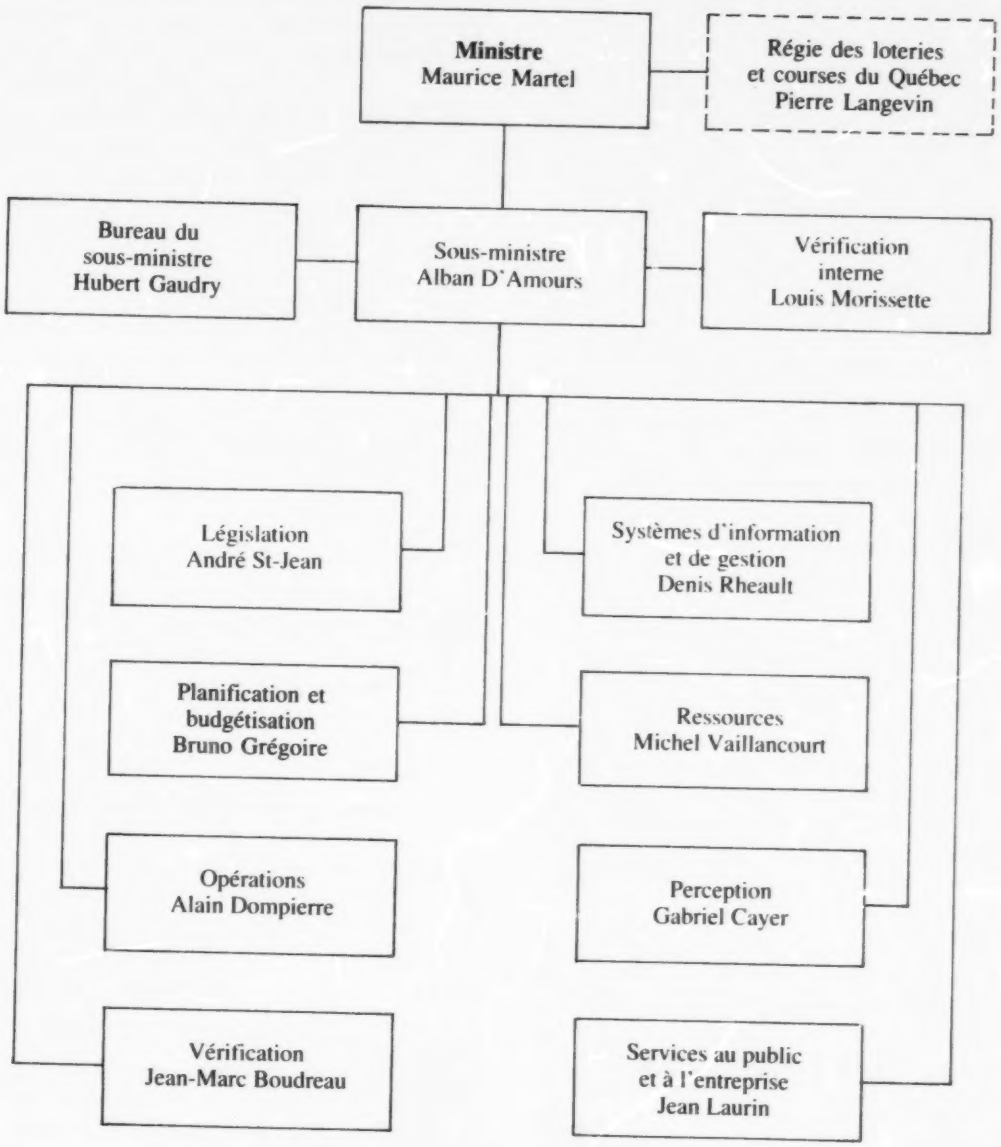
1.5 Nominations

Monsieur Maurice Martel, député de Richelieu, a été nommé ministre du Revenu le 20 décembre 1984. Il a remplacé monsieur Robert Dean qui occupait ce poste depuis le 8 mars 1984.

Monsieur Bruno Grégoire, sous-ministre adjoint au ministère des Affaires culturelles a été nommé, en janvier 1985, sous-ministre adjoint et directeur général de la Direction générale de la planification et de la budgétisation.

M[e] Hubert Gaudry, attaché auparavant au Bureau de l'inspecteur général des Institutions financières, a été nommé au poste de directeur du Bureau du sous-ministre du Revenu en février 1985.

1.6 Organigramme au 31 mars 1985



1.7 Organismes relevant du ministère du Revenu

La Régie des loteries et courses du Québec

La Régie des loteries et courses du Québec est un organisme qui a été créé par la Loi sur les loteries et courses sanctionnée le 23 décembre 1969, dont la responsabilité est passée du ministre de la Justice au ministre du Revenu par suite du décret 3500-76 du 12 octobre 1976.

La Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement, sanctionnée le 22 décembre 1978, a remplacé la Régie des loteries et courses par un autre organisme portant le même nom mais ayant des pouvoirs accrus et un champ d'activités élargi.

La Régie a le mandat général:

— d'assurer l'application, l'exécution et le respect de la Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et des règles ou règlements adoptés en vertu de cette loi;

— de surveiller et de contrôler, dans le meilleur intérêt du public, les courses, les concours publicitaires, l'exploitation des appareils d'amusement et les systèmes de loteries.

La Régie se compose de cinq membres, dont un président et un vice-président, tous nommés par le Gouvernement. Le président en est le directeur général et il est responsable de son administration dans le cadre de ses règlements de régie interne. Il exerce ses fonctions à temps plein comme tout autre membre désigné par le Gouvernement.

Au plus tard le 30 juin de chaque année, la Régie soumet un rapport de ses activités au ministre du Revenu qui le dépose à l'Assemblée nationale.

Le Comité consultatif du ministère du Revenu

Le Comité consultatif a le mandat de conseiller le Ministère et de faire des recommandations relatives aux politiques et aux pratiques administratives en matière d'application des lois fiscales.

Le Comité est composé de douze membres. Au 31 mars 1985, ses membres étaient:

Me Philip F. Vineberg, c.r., président, de Montréal
M. Marcel Bertrand, c.a., de Montréal
M. Helmut Birk, c.a., de Montréal
M. Pierre Brunet, c.a., de Rimouski
M. Raynald Corriveau, de Lévis
M. Fernant Daoust, de Montréal
M. Gilles-M. Gagné, c.a., de Montréal
M. Gérard Gosselin, de Sherbrooke
M. Normand Guérin, c.a., de Montréal
M. Marc-A. Leduc, de Montréal
M. Léo Provencher, c.a., de Sherbrooke
Me Maurice Régnier, c.r., de Montréal.

Le comité a tenu une réunion au cours de l'exercice 1984-1985.

1.8 Structure administrative et mandats

Le Ministère possède des bureaux permanents à Sainte-Foy, Montréal, Hull, Jonquière, Rouyn, Rimouski, Sherbrooke, Sept-I-e3- les, Trois-Rivières et Toronto.

La structure administrative du ministère du Revenu est conçue de façon à grouper sous une même responsabilité les fonctions similaires, sans égard aux lois auxquelles ces fonctions sont reliées. On peut distinguer les fonctions de direction et de soutien administratif, les fonctions de soutien technique, les fonctions reliées plus directement à l'application des lois fiscales et les fonctions orientées vers les services au public.

Direction et soutien administratif

Dans cette catégorie de fonctions se trouvent, outre les cabinets du ministre et du sous-ministre, la Direction de la vérification interne, la Direction générale des ressources et la Direction générale de la planification et de la budgétisation.

La Direction de la vérification interne

Cette direction est autonome par rapport aux autres unités administratives. Elle a pour tâche de vérifier de façon systématique toutes les activités du Ministère et de fournir au sous-ministre une évaluation de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières en vue d'en tirer le maximum d'économie, d'efficience et d'efficacité.

La Direction générale des ressources

Cette direction générale coordonne, développe et administre l'ensemble des programmes qui ont trait à la gestion des ressources humaines et matérielles.

Elle voit à l'application des politiques gouvernementales en matière de sélection, d'embauche et de gestion du personnel. Elle effectue les études relatives au développement organisationnel et plus spécifiquement au domaine des structures administratives, à la division rationnelle des tâches et des fonctions ainsi qu'au climat organisationnel. Elle coordonne la préparation et l'administration des programmes de perfectionnement et de formation pour tous les employés du Ministère.

La Direction générale des ressources a aussi pour tâche d'assurer que les employés obtiennent leur rémunération et avantages sociaux, d'appliquer les conventions collectives de travail et les règlements se rattachant à l'administration du personnel.

De plus, cette direction est responsable de la gestion des immeubles et des services téléphoniques, de l'aménagement et de l'entretien de l'équipement. Elle fournit également à l'ensemble du Ministère des services de soutien tels que l'approvisionnement, la reprographie et la messagerie externe.

Ses bureaux sont à Sainte-Foy et à Montréal.

La Direction générale de la planification et de la budgétisation

Cette direction générale coordonne la planification stratégique et la programmation cadre du Ministère, supervise les programmes opérationnels et conseille les autres directions générales en matière de programmation sectorielle. Elle coordonne aussi la préparation du budget et assure le suivi de l'utilisation des ressources budgétaires. Elle effectue également des études socio-économiques et procède au traitement, à l'analyse et à l'interprétation des statistiques administratives.

Soutien technique

Dans cette catégorie sont groupées des fonctions qui, comme les précédentes, servent à l'ensemble du Ministère mais revêtent un caractère très technique. Ces fonctions sont réparties entre la Direction générale des systèmes d'information et de gestion et la Direction générale de la législation.

La Direction générale des systèmes d'information et de gestion

Cette direction générale voit au développement, à l'implantation, à l'entretien et à l'actualisation des systèmes informatiques et administratifs, en plus de conseiller les autres directions générales en tout ce qui a trait au bon fonctionnement et à l'utilisation de ces systèmes. Elle établit aussi les normes et élabore les pratiques ministérielles aptes à protéger l'intégrité et la confidentialité des données traitées par ordinateur.

La Direction générale de la législation

Cette direction générale est celle de laquelle relève l'ensemble des affaires juridiques qui incombent au Ministère. Ainsi, cette direction générale rédige les lois et les règlements fiscaux, répond à toutes les demandes d'interprétation relatives aux lois fiscales, diffuse les interprétations sous forme de bulletins externes et vérifie l'application de ces interprétations au sein du Ministère. Elle émet également, à la demande des contribuables, des décisions anticipées.

La Direction générale de la législation est également responsable des matières contentieuses touchant la fiscalité. Ainsi, elle rend les décisions sur les avis d'opposition logés par les contribuables à l'encontre des cotisations émises et regroupe les contentieux qui représentent le Ministère en demande et en défense devant les tribunaux de juridiction civile et pénale.

La Direction générale de la législation agit finalement comme conseiller auprès du ministère des Finances en matière de législation et de politique fiscale, notamment lors de la préparation du budget, de déclarations ministérielles et à l'occasion de conférences fédérales provinciales en plus de fournir à d'autres ministères une assistance technique dans la rédaction de certains projets de lois et de règlements.

Les bureaux de la Direction générale de la législation sont situés à Sainte-Foy. Cependant, la Direction du contentieux, qui est intégrée à la Direction générale de la législation, a des bureaux à Sainte-Foy et à Montréal et la Direction des oppositions et appels, également intégrée, comprend une Direction régionale des oppositions à Sainte-Foy et à Montréal.

Application des lois fiscales

Les fonctions directement reliées à l'application des lois fiscales sont réparties entre la Direction générale des opérations, la Direction générale de la perception et la Direction générale de la vérification.

La Direction générale des opérations

Cette direction générale est responsable des fonctions d'encaissement et de comptabilisation des montants dus en vertu des lois que le Ministère administre. Elle s'assure que les déclarations requises sont produites. Elle traite ces déclarations, émet les avis de cotisation et rembourse les trop-perçus. Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy et à Montréal.

La Direction générale de la perception

Cette direction générale a pour mandat de recouvrer les comptes à recevoir du Ministère, d'obtenir les rapports non produits par les mandataires dans les délais prescrits, d'identifier les créances jugées irrécouvrables et de formuler les recommandations requises en vue de leur radiation. Cette direction générale perçoit aussi les comptes de faillis, régularise les dossiers des corporations dont la charte fait l'objet de dissolution volontaire ou forcée et conseille le Ministère en matière de perception fiscale. Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy et à Montréal.

La Direction générale de la vérification

Cette direction générale s'assure de l'exactitude des déclarations produites par les contribuables, les mandataires et les corporations. Elle vérifie si les montants versés au Ministère sont conformes aux prescriptions des lois. Cette direction a également la responsabilité de faire échec à la fraude fiscale.

Elle possède des bureaux de vérification et des bureaux d'enquêtes spéciales à Sainte-Foy et à Mon-

tréal, de même qu'un bureau de vérification à Toronto. Ce dernier a pour mission principale de desservir les entreprises assujetties aux lois fiscales du Québec et qui font affaires avec le ministère du Revenu à partir d'un bureau situé en Ontario. Des équipes de vérification sont également affectées en permanence aux bureaux de Jonquière, de Sherbrooke, de Rimouski, de Trois-Rivières et de Rouyn.

Services aux clientèles

Les fonctions exercées par le personnel appelé principalement à traiter directement avec les citoyens et les entreprises sont confiées à la Direction générale des services au public et à l'entreprise.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise

Cette direction générale a pour mandat de rapprocher le Ministère de ses clientèles en leur offrant avec diligence et courtoisie des services d'information et de renseignements de première qualité. Elle a pour tâche de faire connaître aux citoyens et citoyennes de même qu'aux entreprises leurs droits et obligations en matière de fiscalité.

En plus de diffuser de l'information par l'entremise des médias et de divers documents qu'elle publie elle-même, cette direction générale est responsable de répondre aux demandes de renseignements formulées par les clientèles du Ministère, que ce soit par téléphone, par courrier ou en personne.

Au cours de l'exercice 1984-1985, la Direction générale des services au public et à l'entreprise a commencé à fournir de nouveaux services dispensés auparavant par d'autres directions générales, tels que l'enregistrement des nouveaux mandataires, l'encaissement de certains revenus fiscaux, le redressement d'avis de cotisation, la correction d'écritures comptables et l'accomplissement de certaines activités reliées à des transactions concernant les automobiles.

Cette direction générale a des bureaux permanents à Sainte-Foy, Montréal, Hull, Jonquière, Rimouski, Rouyn, Sherbrooke, Trois-Rivières et Sept-Îles. Elle compte aussi quelques employés au bureau de Toronto, bien que celui-ci relève de la Direction générale de la vérification.

En plus de ses bureaux permanents, cette direction générale aménage une quarantaine de bureaux provisoires de renseignements dans les principales municipalités du Québec durant la période de pointe de l'impôt, en vue d'aider les contribuables à remplir correctement leur déclaration de revenus.

1.9 Titulaires des fonctions au 31 mars 1985

Cabinet du ministre

Ministre
Maurice Martel

Directeur de Cabinet
Lawrence Morgan

Attachée de presse
Louise Giroux

Cabinet du sous-ministre

Sous-ministre
Alban D'Amours

Directeur du bureau du sous-ministre
Hubert Gaudry

Directeur de la vérification interne
Louis Morissette

Direction générale des ressources

Directeur général
Michel Vaillancourt

Directrice générale adjointe - Montréal
Mariette Potvin

Directeur du développement des ressources humaines
Jean-Luc Henry

Directeur des services professionnels
Pierre Poulin

Directeur de l'administration des conditions de travail
Yves Cantin

Directeur des ressources matérielles
Jacques Miville-Deschênes

Direction générale de la planification et de la budgétisation

Sous-ministre adjoint et directeur général
Bruno Grégoire

Directeur des études et recherches statistiques
Gilles Gosselin

Directeur de la planification
Jean-Claude Dubois

Directeur de la programmation
Maurice Lapointe

Directeur des budgets et contrôles
Claude Goyette

Direction générale des systèmes d'information et de gestion

Sous-ministre adjoint et directeur général
Denis Rheault

Directeur de la technologie
Gilles Girard
Directeur de la coordination et de l'assurance qualité
Vacant
Directeur de la conception des systèmes
Ghislain Guérin
Directeur de la réalisation technique
Guy Morel
Directeur de l'exploitation des systèmes
Reynald Dion

Direction générale de la législation
Sous-ministre adjoint et directeur général
André St-Jean
Directeur de la coordination, du contrôle et du soutien
Claude Gauthier
Directeur de la rédaction des lois et règlements
Jacques Pinsonnault
Directeur des oppositions et appels
François T. Tremblay
Directeur des bulletins d'interprétation
Bernard Morazé
Directeur des impôts
Marcel Robert
Directeur des taxes à la consommation
André Gingras
Directeur du contentieux - Sainte-Foy
Me André F. Rochon
Directeur du contentieux - Montréal
Me Yves Ouellette

Direction générale de la perception
Directeur général
Gabriel Cayer
Directeur régional de la perception - Sainte-Foy
Jean-Claude Giroux
Directeur régional de la perception - Montréal
Jacques Zrihen
Directeur de la coordination des programme et des méthodes
Vacant

Direction générale des opérations
Sous-ministre adjoint et directeur général
Alain Dompierre
Directeur général adjoint - Sainte-Foy
Paul-E. Guay
Directeur général adjoint - Montréal
Bernard Verroeulst
Directeur de la coordination
Yvon Lamarre
Directrice des programmes et procédés
Suzanne Maisonneuve-Benoit

Direction générale de la vérification
Sous-ministre adjoint et directeur général
Jean-Marc Boudreau
Directeur général adjoint - Sainte-Foy
Gaston L'Anglais
Directeur général adjoint - Montréal
André Mongrain
Directeur de la planification, des méthodes et statistiques
Marc Bérubé
Directeur des enquêtes spéciales
Roger Delage

Direction générale des services au public et à l'entreprise
Sous-ministre adjoint et directeur général
Jean Laurin
Directeur des communications
Vacant
Directeur des services aux clientèles Sainte-Foy
Jean Rompré
Directeur des services aux clientèles - Montréal
Philippe Gagnon
Directeur des services aux clientèles - Régions
Maurice Poirier
Bureaux régionaux:

Hull:	Denis Lemay
Jonquière:	Laurent Larouche
Rimouski:	Norbert Boudreau
Rouyn:	Pierre Morin
Sherbrooke:	Robert Carle
Trois-Rivières:	Claude Ricard
Sept-Îles:	Paul Ayotte

1.10 Lois administrées par le ministère du Revenu

- Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux (L.R.Q., c. D-9)
- Loi sur les droits successoraux (L.R.Q., c. D-13.2)
- Loi concernant les droits sur les transferts de terrains (L.R.Q., c. D-17)
- Loi sur la fiscalité municipale (L.R.Q., c. F-2.1, en partie)
- Loi concernant l'impôt sur la vente en détail (L.R.Q., c. I-1)
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (L.R.Q., c. I-2)
- Loi sur les impôts (L.R.Q., c. I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (L.R.Q., c. I-4)
- Loi sur les licences (L.R.Q., c. L-3)
- Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement (L.R.Q., c. L-6)
- Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., c. M-31)
- Loi sur le paiement d'allocations à certains travailleurs autonomes (L.R.Q., c. P-1)
- Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec (L.R.Q., c. R-5, en partie)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9, en partie)
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., c. R-20.1)
- Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel (L.R.Q., c. S-34, en partie)
- Loi sur le supplément au revenu de travail (L.R.Q., c. S-37.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)
- Loi concernant la taxe sur la publicité électronique (L.R.Q., c. T-2)
- Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie (L.R.Q., c. T-3)
- Loi concernant la taxe sur les télécommunications (L.R.Q., c. T-4)

Partie II
2. Présentation des programmes

Au cours de l'exercice 1984-1985, le ministère du Revenu était responsable de l'administration de quatre programmes reliés à autant de secteurs de l'activité gouvernementale.

Programme 01: Administration fiscale, programme du secteur de l'administration financière.

Programme 02: Supplément au revenu de travail et administration de Logirente, programmes du secteur des régimes de compensation du revenu.

Programme 03: Remboursement à certains travailleurs autonomes d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec, programme du secteur des régimes de protection du revenu.

Programme 04: Contrôle des jeux de hasard et des courses, programme du secteur de la gestion juridique du cadre socio-économique.

2.1 Programme 01: Administration fiscale

Ce programme vise à assurer la perception des contributions, des taxes et des impôts dus en vertu des lois fiscales administrées par le ministère du Revenu. C'est le plus important de ceux dont le Ministère est responsable, tant sous le rapport des sommes concernées que sous celui du nombre de citoyens touchés ou des ressources humaines et financières exigées.

En raison de son envergure, le programme 01 est réparti en cinq éléments qui correspondent au regroupement des fonctions à la base de la structure administrative.

Élément 1 - Perception
Élément 2 - Vérification
Élément 3 - Soutien technique
Élément 4 - Direction et soutien administratif
Élément 5 - Services au public

Élément 1 - Perception

Les fonctions comprises dans cet élément sont essentiellement celles de la Direction générale des opérations et de la Direction générale de la perception.

Direction générale des opérations

Au cours de l'exercice 1984-1985, cette direction a poursuivi deux objectifs principaux. Le premier visait à améliorer la qualité des services fournis à la clientèle du Ministère et le deuxième, à accroître l'efficacité de la gestion au sein de la direction.

Au plan de la qualité des services, la Direction générale des opérations a mis à l'épreuve un nouveau formulaire de déclaration de revenus des particuliers. Ce formulaire est à un tel point simplifié qu'il ne requiert aucun calcul de la part des contribuables. Ce projet pilote, mené auprès de quelque 2 000 contribuables de Montréal, de Trois-Rivières et de Jonquière, a permis d'alléger sensiblement la tâche des contribuables qui ont accepté volontairement de participer à l'expérience et, d'autre part, à accélérer l'expédition des avis de cotisation et des chèques de remboursement à ces contribuables. Il est à noter que, dans l'éventualité où le Ministère déciderait d'adopter ce nouveau formulaire, communément appelé «sans calcul», il est prévu que près d'un million de contribuables pourraient l'utiliser.

Dans un souci d'équité fiscale, la Direction générale des opérations a mis en oeuvre des programmes spéciaux qui ont permis au Ministère de récupérer plus de 18 700 000 $ en impôts additionnels.

De plus, cette direction générale s'est dotée d'un outil de gestion permettant d'évaluer scientifiquement la qualité de son travail de cotisation et, partant, d'améliorer la qualité des avis de cotisation émis aux contribuables.

Enfin, dans le but de répondre plus rapidement aux demandes des contribuables, des mesures ont été prises pour améliorer la gestion interne des dossiers physiques des contribuables.

Au plan de la gestion, la Direction générale des opérations a mis en oeuvre plusieurs initiatives en vue d'accroître son efficacité et son efficience tout en améliorant la qualité de vie au travail. Parmi les principales, notons:

— l'élaboration et l'implantation d'un guide précisant les responsabilités de chaque gestionnaire et cernant les paramètres de leur imputabilité personnelle;

— l'informatisation graduelle des outils de gestion en vue d'une meilleure planification stratégique et de prises de décisions plus éclairées.

Direction générale de la perception

Au cours de l'exercice 1984-1985, la Direction générale de la perception a poursuivi l'application de la nouvelle philosophie de perception développée en 1983-1984, laquelle favorise le paiement volontaire et la gestion des comptes à recevoir en fonction de l'âge des comptes, de l'incidence monétaire et du ris-

que de perte. C'est dire que les résultats sont mesurés en termes de cas réglés plutôt qu'en fonction des performances du point de vue monétaire.

Du premier avril 1984 au 31 mars 1985, cette direction générale a perçu 76 765 comptes en souffrance représentant un montant de 213 500 000 $. De plus, les comptes de 59 383 mandataires contrevenants ont été régularisés. Il s'agissait de mandataires qui n'avaient pas remis au Ministère dans les délais prescrits les taxes perçues ou les impôts retenus à même le salaire des employés. De plus, 9 525 cas de faillite et de proposition concordataire ainsi que 7 685 cas de dissolution volontaire ou forcée d'entreprises ont été régularisés permettant ainsi la récupération de 5 300 000 $.

La Direction générale de la perception a contribué à l'instauration d'un envoi d'avis de perception qui a démarré en août 1984 et visait à renseigner périodiquement les particuliers sur l'état de leur créance et de les inciter à s'acquitter de leur dette afin de bénéficier du délai de trente jours sans intérêt. En collaboration avec la Direction générale des services au public et à l'entreprise, un réseau téléphonique efficace a été mis sur pied afin de donner suite aux demandes de renseignements des débiteurs qui s'interrogaient à propos de leur compte.

Le programme de formation et de perfectionnement entrepris en 1983-1984 a pris toute sa signification en 1984-1985. Les cours élaborés en matière de techniques d'entrevue et de communications téléphoniques ont été dispensés à tous les percepteurs afin d'améliorer les attitudes et les comportements, de rationaliser le recours aux procédures et de contribuer ainsi à atteindre les objectifs ministériels visant à humaniser les relations avec les contribuables et à rendre la perception plus efficace.

En vue de favoriser d'avantage la prise de décision et l'imputabilité des gestionnaires, la Direction générale de la perception a instauré un plan de délégation d'autorité visant les activités d'ordre légal, administratif et financier, le tout dans un contexte d'équité et de transparence.

Des projets d'informatisation éliminant certaines activités fastidieuses de compilation et de classement proposés par la Direction générale de la perception durant l'exercice 1984-1985 ont été approuvés par le Ministère. Ces projets, qui seront réalisés durant l'exercice suivant, contribueront à accroître de façon significative la productivité et la motivation du personnel.

Élément 2 - Vérification

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale de la vérification.

Direction générale de la vérification

Au cours de l'exercice 1984-1985, cette direction générale a cherché principalement à accroître sa productivité, à humaniser davantage ses relations avec les citoyens et à améliorer la qualité de vie au travail de son personnel.

Au chapitre de la productivité, cette direction générale a procédé à la modernisation des outils de travail par l'implantation de nouveaux équipements de bureautique ainsi qu'à la mise à profit de la créativité de son personnel par la formation de deux cercles de qualité au bureau de la vérification de Montréal. De plus, l'acceptation par le Conseil du trésor de la première phase d'un plan de récupération de droits et d'équité fiscale a autorisé cette direction générale à augmenter ses effectifs de 87 personnes-année au cours de l'exercice 1985-1986, ce qui permettra au Ministère d'assurer une plus grande équité du système fiscal et de récupérer des droits additionnels d'environ 11 200 000 $ durant cette période.

Poursuivant les efforts entrepris au cours de l'exercice précédent, la Direction générale de la vérification a adopté en 1984-1985 de nouvelles mesures visant à humaniser davantage ses relations avec les citoyens et citoyennes. C'est ainsi que la pratique de communiquer au contribuable ou au mandataire un projet de cotisation avant de préparer un avis de nouvelle cotisation a été généralisée, fournissant ainsi aux personnes concernées l'opportunité de faire valoir leur point de vue ou de présenter tout renseignement nouveau. De plus, un document intitulé «La vérification des entreprises et des contribuables en affaires» est maintenant remis au contribuable ou mandataire au tout début d'une vérification sur place. Cette démarche a pour but de le mieux renseigner sur le déroulement de la vérification et sur les recours qui lui sont accessibles s'il n'est pas d'accord avec son avis de cotisation.

Au plan de la qualité de vie au travail, une étude effectuée auprès du personnel de vérification de cette direction générale a permis d'obtenir un profil de son niveau de motivation et de dégager des moyens susceptibles d'améliorer la situation en ce domaine. La démarche d'intervention établie à la suite de cette étude devrait avoir des impacts positifs sur la productivité et les relations avec le public.

Élément 3 - Soutien technique

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale des systèmes d'information et de gestion et de la Direction générale de la législation.

Direction générale des systèmes d'information et de gestion

Au cours de l'exercice 1984-1985, cette direction générale a piloté l'élaboration d'un plan directeur de refonte de tous les systèmes administratifs du Ministère. Ce plan directeur trace la voie à suivre durant les cinq prochaines années afin que le Ministère puisse procéder à une rénovation systémique de tous ses systèmes et ce, en s'appuyant sur les plus récentes techniques et technologies du traitement de l'information. Ce plan directeur comporte 99 projets à mettre en oeuvre au cours des prochaines années, lesquels exigeront des investissements en développement de l'ordre de 700 années-personnes.

La réalisation du plan de développement de deux ans, en matière de bureautique, a également débuté en 1984-1985. C'est ainsi que des systèmes de classement et de repérage de l'information au moyen de l'ordinateur ont été implantés avec succès à la Direction générale de la législation et à la Direction générale des services au public et à l'entreprise. Il y a lieu de noter aussi le début de l'implantation d'un réseau de courrier électronique à l'intention de tous les cadres du Ministère. De plus, des études exploratoires en matière de traitement de l'image numérisée se sont avérées concluantes. L'ensemble de ces travaux a pour but d'aider le Ministère à atteindre son objectif d'assurer de meilleures communications au sein de son personnel tout en réduisant l'utilisation du papier.

La Direction générale des systèmes d'information et de gestion a aussi assuré le développement de produits destinés à appuyer la réalisation de neuf priorités ministérielles de l'année:

- un système pour simplifier et accélérer le traitement des cotisations modifiées de l'année courante;
- la consultation à l'écran cathodique des dossiers des contribuables en ce qui a trait aux deux dernières années de cotisation;
- un système de suivi des activités de la Direction générale de la perception;
- un système pour améliorer la gestion des comptes à recevoir des particuliers;
- un système pour assurer la perception de la taxe sur les inventaires de tabac, à la suite de changements législatifs;
- un système facilitant la radiation des créances irrécouvrables du Ministère;
- des modifications systémiques découlant des changements législatifs applicables aux déclarations d'impôt des corporations;
- des modifications systémiques découlant du décret touchant le programme d'allocation-logement pour les personnes âgées;
- un système d'information et de gestion concernant les dossiers vérifiés par la Direction générale de la vérification à la suite d'oppositions.

Direction générale de la législation

Interprétation des lois

Relevant de la Direction générale de la législation, la Direction des impôts et la Direction des taxes à la consommation sont responsables de l'interprétation des lois fiscales et, à ce titre, répondent aux demandes d'interprétation qui leur sont adressées tant par les contribuables que par les autres directions du Ministère. Ces directions sont de plus responsables de comités techniques qui étudient les commentaires des diverses associations concernant des modifications à apporter à certaines lois fiscales, que ce soit des problèmes techniques ou des problèmes de politique fiscale, et formulent les recommandations qui s'imposent aux autorités du Ministère. Elles sont également responsables de la première rédaction des projets de lois et des règlements ainsi que des notes explicatives détaillées concernant ces projets.

Au cours de l'exercice 1984-1985, la Direction des impôts a répondu à 1 419 demandes d'opinion, préparé 71 directives et révisé 40 bulletins d'interprétation. Elle a participé à plusieurs comités interministériels, les plus importants concernant les agriculteurs, les artistes et créateurs, les mainteneurs de marché, la création du régime d'investissement coopératif et la négociation des ententes de sécurité sociale. Pour sa part, la Direction des taxes a répondu à 450 demandes d'opinion, rédigé 31 directives et collaboré à la publication de 72 bulletins d'interprétation, en plus de participer à divers comités interdirections ou interministériels.

Bulletins d'interprétation

En 1984-1985, la Direction générale de la législation, en collaboration avec le ministère des Communications, a publié 72 bulletins d'interprétation en plus d'en réviser 51 autres à la suite de modifications apportées aux lois et règlements.

Ces bulletins, rédigés par la Direction des bulletins d'interprétation, ont pour but de mieux informer les mandataires, les employeurs, les contribuables et les fiscalistes, de même que le personnel du Ministère, sur l'interprétation que le Ministère donne aux diverses dispositions des lois fiscales du Québec.

Les bulletins sont offerts aux diverses clientèles du ministère du Revenu par voie d'abonnement souscrit auprès du ministère des Communications. Ils sont également vendus à l'unité ou sous forme de recueil annuel aux comptoirs des Publications du Québec (auparavant l'Éditeur officiel du Québec).

Comités interdirections générales

Formés en 1983-1984, ces comités regroupant des représentants des différentes directions générales ont fait ressortir les problèmes d'interprétation et d'application des lois que vivent quotidiennement les cotisants. Ils ont permis d'apporter une solution à ces problèmes en fournissant des interprétations additionnelles, en précisant celles qui existaient et, d'une manière générale, ont facilité la compréhension des lois fiscales par tous les employés qui doivent les appliquer.

Douze réunions de ces comités interdirections générales ont eu lieu en 1984-1985, dont six du comité des impôts et six du comité des taxes à la consommation.

Oppositions et appels

La Direction des oppositions et appels, qui relève de la Direction générale de la législation, se compose d'un Service des impôts, d'un Service des taxes et d'analyse des jugements et de deux Directions régionales des oppositions, l'une à Sainte-Foy et l'autre à Montréal.

Elle juge de la validité des cotisations fiscales établies par le Ministère et pour lesquelles un contribuable a signifié un avis d'opposition. Les décisions se prennent à la lumière des représentations de droit et de fait des contribuables et touchent toutes les lois fiscales administrées par le Ministère. Elles constituent l'expression de l'obligation qui incombe au ministre de réviser les cotisations contestées avant que leur validité ne soit débattue devant les tribunaux.

Un nouveau système informatisé, rendu opérationnel en décembre 1983, permet la mise à jour des cas en opposition, ce qui accélère les travaux de recherche et la production des statistiques nécessaires à une gestion plus efficace de ces cas.

De concert avec la Direction générale de la vérification, la Direction des oppositions et appels a poursuivi les efforts consacrés à la réduction du nombre d'oppositions en suspens. Au cours de l'exercice 1984-1985, un total de 7 286 avis d'opposition ont été signifiés par les contribuables à l'égard des avis de cotisation. Des décisions ont été rendues dans 11 530 cas, réduisant ainsi de 4 244 l'inventaire des oppositions en suspens à la fin de l'exercice.

Services juridiques

Relevant de la Direction générale de la législation, les services juridiques sont chargés de représenter le Ministère devant les tribunaux de juridiction civile et pénale. Au cours de l'exercice 1984-1985, ils ont continué de fournir à la direction du Ministère les avis juridiques nécessaires à la solution des problèmes de droit qui surviennent dans l'administration des lois fiscales.

Les 412 jugements rendus par les tribunaux dans les causes où le ministère du Revenu était l'une des parties, durant l'exercice 1984-1985, se répartissent comme suit: Cour provinciale du Québec, 239; Cour d'appel, 111; Commission d'appel des pensions, 9; Cour des sessions de la paix, 11; Cour fédérale, 1; Cour suprême, 1. Il y a lieu d'ajouter que les services juridiques ont obtenu 5 328 jugements dans des causes pénales et qu'ils ont enregistré 2 070 hypothèques légales.

Rappelons que depuis 1977, les jugements rendus par les tribunaux sont rapportés sommairement dans le journal bimestriel «Droit fiscal québécois express» et, en résumé ou intégralement, dans le «Recueil de droit fiscal québécois» publié chaque année. Ces deux publications sont diffusées par le ministère du Revenu en collaboration avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

Rédaction des lois et règlements

La Direction générale de la législation est également responsable de la rédaction des lois et des règlements. Durant l'exercice 1984-1985, elle a rédigé les projets de lois et de règlements suivants:

Projet de loi no 69 (1984, c. 15)

Loi modifiant la Loi sur les impôts et la Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts, sanctionnée le 20 juin 1984.

Ce projet de loi donnait suite à la déclaration ministérielle du 17 décembre 1982 du ministre des Finances ainsi qu'à l'annexe I du Discours sur le budget du 10 mai 1983 prononcé par ce dernier concernant l'harmonisation de certains aspects des régimes fiscaux fédéral et québécois.

Il modifiait la Loi sur les impôts et la Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts en y apportant des modifications semblables à celles qui ont été apportées à la Loi de l'impôt sur le revenu et aux Règles de 1971 concernant l'application de l'impôt sur le revenu par le projet de loi fédéral C-139, sanctionné le 30 mars 1983 (S.C., 1980-1981-1982-1983, chapitre 140) et dont partie avait fait l'objet de mesures d'harmonisation dans le projet de loi numéro 44 sanctionné le 21 décembre 1983.

De plus, ce projet de loi contenait les mesures d'harmonisation annoncées dans la déclaration ministérielle du 17 décembre 1982 concernant les projets de loi fédéraux suivants:

— C-95, sanctionné le 29 juin 1983 (S.C., 1980-1981-1982-1983, chapitre 161, article 34), concernant le gain ou la perte en capital provenant de l'aliénation soit d'une chance de gagner un prix ou un pari, soit d'un droit de recevoir un montant en prix ou à titre de gain sur un pari;

— C-112, sanctionné le 29 juin 1982 (S.C., 1980-1981-1982, chapitre 104, article 31), concernant l'exclusion du calcul du revenu de certains montants assujettis à la taxe prélevée en vertu de la Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers;

— C-115, sanctionné le 17 juillet 1982 (S.C., 1980-1981-1982, chapitre 109, article 19), concernant le remplacement des expressions «allocation de formation professionnelle des adultes» et «Loi sur la formation professionnelle». Enfin, ce projet de loi apportait certaines modifications de nature technique ayant pour but de préciser ou de corriger certaines dispositions actuelles de la Loi sur les impôts qui n'étaient pas tout à fait conformes aux énoncés de politique fiscale ayant servi de base à leur introduction, notamment en ce qui concerne le régime d'épargne-actions.

Projet de loi no 5 (1984, c. 35)

Loi modifiant diverses dispositions législatives d'ordre fiscal, sanctionnée le 14 décembre 1984.

Ce projet de loi modifiait plusieurs lois fiscales dans le but principalement de donner suite au Discours sur le budget prononcé le 22 mai 1984 par le ministre des Finances.

En premier lieu, il modifiait la Loi sur les droits successoraux afin de tenir compte, dans le calcul de la déduction prévue à l'égard du transfert de biens agricoles ou d'actions de corporations privées, de la nouvelle déduction accordée pour de tels biens lors de leur transfert entre vifs.

Il modifiait ensuite la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail afin d'éviter qu'il y ait double imposition à l'égard de certains biens utilisés à la fois au Québec et dans une autre province et afin d'abolir le seuil minimum de 10 % de la valeur de l'électricité achetée et utilisée à la production de biens mobiliers destinés à la vente, sur lequel la taxe était applicable.

Il modifiait également la Loi concernant l'impôt sur le tabac afin de porter de 50 % à 55 % le taux de la taxe sur le tabac et de réduire de 27 % à 24,545 % de la taxe perçue le taux de la contribution au financement du déficit olympique.

D'autre part, ce projet de loi modifiait la Loi sur les impôts afin notamment:

— d'introduire une nouvelle déduction à l'égard des intérêts sur un emprunt fait pour l'achat d'une automobile et de hausser les plafonds relatifs aux dépenses d'automobile;

— d'étendre aux corporations la déduction relative aux films certifiés québécois et de faciliter, pour un particulier, le calcul de cette déduction;

— de prolonger, pour tous les détenteurs d'un régime enregistré d'épargne-logement au 31 décembre 1982, jusqu'au 1er mars 1986, la période durant laquelle ils peuvent acquérir un logement de type propriétaire occupant et bénéficier de la déduction qui peut atteindre 10 000 $;

— de porter à 1 000 $ le seuil minimum à partir duquel un particulier astreint à payer une taxe sur les opérations forestières doit effectuer des acomptes provisionnels à l'égard de cette taxe;

— de permettre aux membres d'une société de bénéficier du crédit d'impôt de 10 % des salaires versés à l'égard de recherches scientifiques effectuées au Québec;

— d'accorder au titulaire d'un permis de véhicule-taxi un crédit d'impôt destiné à compenser en partie la taxe sur les carburants payée à l'égard d'un tel véhicule;

— de clarifier les exigences administratives reliées à l'aliénation de biens québécois imposables;

— de restreindre aux seuls frais d'exploration engagés avant le 23 mai 1984 la déduction permise à l'égard de la taxe additionnelle de 2 % du capital versé d'une corporation qui fait du raffinage de pétrole au Québec;

— de réduire, à l'égard d'un prêt consenti entre personnes liées pour l'acquisition de biens agricoles ou d'actions de corporations privées, le taux d'intérêt prescrit auquel doit être escompté ce prêt aux fins du calcul de l'impôt sur les dons; et

— d'augmenter à 300 000 $ la déduction permise dans le cas de dons entre vifs de biens reliés à l'agriculture, d'étendre cette disposition aux actions de corporations privées et d'introduire, à l'encontre de l'impôt sur les dons, un crédit d'impôt à l'égard de tels dons.

De plus, ce projet modifiait les dispositions régissant le régime d'épargne-actions afin, entre autres, d'y introduire de nouvelles règles concernant les corporations associées à un gouvernement, de permettre le choix d'une méthode de calcul du coût d'une action retirée d'un tel régime, d'assouplir les dispositions relatives aux corporations en voie de développement en ce qui a trait aux filiales entièrement contrôlées et de préciser le traitement applicable aux fractions d'actions admissibles.

Ce projet de loi modifiait en outre la Loi sur le ministère du Revenu afin, d'une part, de permettre au ministre, avec l'autorisation du Gouvernement, de conclure certains accords aux fins de l'application de toute loi fiscale et, d'autre part, d'introduire quelques modifications d'ordre technique.

Il modifiait également la Loi concernant la taxe sur les carburants afin:

— de préciser la portée de l'exemption relative au mazout coloré;

— de prévoir le droit au remboursement d'une partie de la taxe payée par un transporteur en commun sur le carburant ayant servi à alimenter le moteur d'un autobus; et

— de préciser les pouvoirs d'un agent de la Sûreté du Québec ou de toute autre personne autorisée par le ministre du Revenu en matière de contrôle et de vérification des carburants.

Il modifiait enfin la Loi concernant la taxe sur les télécommunications afin de prévoir que le mot «loyer» ne comprenne pas les frais d'installation d'un service de télécommunications.

Décrets préparés pour l'approbation du Conseil exécutif

Décret 990-84, 84-04-25

Décret concernant l'entrée en vigueur de l'article 17 de la Loi modifiant diverses lois fiscales (1983, c. 49).

Décret 1165-84, 84-05-16

Décret de remise d'impôt et d'intérêts à monsieur Louis-Philippe Beaubien (non publié).

Décret 1166-84, 84-05-16

Décret de remise d'impôt et d'intérêts à monsieur Louis R. Desmarais (non publié).

Décret 1167-84, 84-05-16

Décret de remise d'impôt et d'intérêts à monsieur Jacques Guilbault (non publié).

Décret 1168-84, 84-05-16

Décret de remise d'impôt et d'intérêts à monsieur Marcel Ostiguy (non publié).

Décret 1408-84, 84-06-13

Règlement modifiant le Règlement sur l'administration fiscale.

Décret 1795-84, 84-08-08

Décret concernant l'entrée en vigueur, à l'égard des corporations et des mandataires du ministre, de l'article 39 de la Loi modifiant diverses lois fiscales (1983, c. 49).

Décret 1876-84, 84-08-16

Règlement modifiant le Règlement sur l'administration fiscale.

Décret 2113-84, 84-09-19

Règlement modifiant le Règlement sur les exemptions fiscales consenties aux membres des corps diplomatique et consulaire et aux représentants non-canadiens auprès de l'Organisation de l'aviation civile internationale.

Décret 2146-84, 84-09-25

Décret concernant l'entrée en vigueur de la Loi modifiant diverses lois fiscales en vue d'instituer un nouveau recours pour les contribuables (1983, c. 47).

Décret 2272-84, 84-10-11

Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur les licences.

Décret 2273-84, 84-10-11

Règlement modifiant le Règlement sur les Indiens.

Décret 2274-84, 81-10-11

Règlement modifiant le Règlement sur l'exonération de la taxe sur les télécommunications à l'égard des Indiens.

Décret 2275-84, 84-10-11

Règlement de remise à l'égard des voiliers de passage au Québec dans le cadre des fêtes «Québec 84».

Décret 2421-84, 84-10-31

Règlement modifiant le Règlement sur l'échange ou reprise en compte et la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail.

Décret 2724-84, 84-12-12

Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur les droits successoraux.

Décret 2725-84, 84-12-12

Règlement modifiant le Règlement du paragraphe r de l'article 17 de la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail.

Décret 2726-84, 84-12-12

Règlement modifiant le Règlement sur les vendeurs autorisés de véhicules automobiles.

Décret 2727-84, 84-12-12

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts.

Décret 2728-84, 84-12-12

Règlement modifiant le Règlement sur l'administration fiscale.

Décret 2729-84, 84-12-12

Règlement modifiant le Règlement sur les contributions au Régime de rentes du Québec.

Décret 2845-84, 84-12-19

Règlement d'application de l'article 10.0.1 de la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail.

Décret 2846-84, 84-12-19

Règlement modifiant le Règlement sur l'équipement, la machinerie et les autres biens mobiliers apportés temporairement au Québec.

Décret 2847-84, 84-12-19

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts.

Décret 2848-84, 84-12-19

Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Décret 251-85, 85-02-06

Règlement modifiant le Règlement sur l'administration fiscale.

Décret 298-85, 85-02-12

Règlement d'application du paragraphe 1.1 de l'article 17 de la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail.

Décret 491-85, 85-03-13

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts.

Bureautique

La Direction de la coordination, du contrôle et du soutien a doté les employés de la Direction générale de la législation d'outils modernes de travail.

Parmi ceux-ci, mentionnons le système de repérage de l'information juridique (INFJ) qui contient au-delà de 7 100 documents. Ce système rend accessible à l'ensemble des professionnels et gestionnaires toute la production écrite (lettres d'interprétation, décisions anticipées, jugements, avis juridiques, directives internes, bulletins externes, etc.) de la Direction générale, facilitant ainsi la recherche et évitant la duplication de travail. La Direction générale a également accès au réseau informatique du ministère de la Justice qui contient des banques de données portant sur les Lois refondues du Québec, les Règlements, les plumitifs des greffes et les index des bureaux d'enregistrement.

Élément 4 - Direction et soutien administratif

Les fonctions comprises dans cet élément sont réparties entre les cabinets du ministre et du sous-ministre, la Direction de la vérification interne, la Direction générale des ressources et la Direction générale de la planification et de la budgétisation.

Direction de la vérification interne

Tel que mentionné précédemment, la Direction de la vérification interne analyse la qualité de la gestion. Elle examine les procédures et pratiques administratives et transmet au sous-ministre des suggestions et des recommandations susceptibles d'améliorer la performance des secteurs étudiés.

Au cours de l'exercice 1984-1985, cette direction a présenté un total de 24 recommandations dont 20 ont été retenues et mises en application. Trois sont encore à l'étude et une autre n'a pas été retenue.

Direction générale des ressources

Au cours de l'exercice 1984-1985, la Direction générale des ressources a conçu et réalisé des programmes visant à aider les gestionnaires à améliorer la gestion, la qualité de vie au travail et la motivation. Elle s'est aussi efforcée de se rapprocher de ses clientèles au sein du Ministère. Elle a mené à terme la régionalisation des activités entre les bureaux de Sainte-Foy et de Montréal.

Services professionnels

La Direction des services professionnels se compose du Service de l'organisation et du Service de la dotation.

Les principales réalisations du Service de l'organisation, en 1984-1985, furent la publication d'un plan d'organisation de l'administration supérieure à l'intention des gestionnaires du Ministère ainsi que l'établissement d'une politique de gestion des emplois vacants. Ce service a aussi participé activement aux divers comités interministériels formés pour la révision de la classification des professionnels et des agents de maîtrise du personnel de bureau, techniciens et assimilés.

Le Service de la dotation a procédé à l'étude du processus de dotation au Ministère afin d'en améliorer l'efficience et l'efficacité. Les efforts consacrés à l'embauche de nouveaux employés permanents ont été intensifiés dans le but d'augmenter les ressources disponibles et d'assurer la participation du Ministère aux programmes gouvernementaux concernant les stages en milieu de travail et l'embauche de jeunes. En vertu d'une délégation de l'Office des ressources humaines, le Service de la dotation a organisé des concours de recrutement en vue de renouveler les banques de candidats aux corps d'emploi à compétence ministérielle.

Effectifs autorisés

Les effectifs autorisés pour le ministère du Revenu, au 31 mars 1985, étaient de 4 391 postes permanents à temps plein auxquels il faut ajouter 1 358 personnes-année pour des employés occasionnels. Ces postes autorisés n'ont pas tous été occupés pendant l'exercice. De fait, à la fin de l'année, le nombre de postes vacants était de 233.

Les 4 391 postes autorisés comprenaient 166 cadres, 790 professionnels, 265 agents de maîtrise, 1 135 techniciens et 2 035 employés de bureau.

Administration des conditions de travail

La Direction de l'administration des conditions de travail comprend le Service des relations de travail et le Service de la paie et des systèmes intégrés.

Le Service des relations de travail coordonne l'application des conventions collectives, des lois et des règlements touchant les relations de travail et fournit des services-conseils. En 1984-1985, ce service a préparé, coordonné et administré de nouveaux programmes concernant, entre autres, la résorption des effectifs par le biais du programme d'indemnisation des départs volontaires et du programme d'information sur la retraite, de même que l'amélioration de la qualité de vie au travail par le programme d'aide aux employés. Dans le but de stimuler l'imputabilité et la motivation, ce service a tenu des réunions d'information à l'intention des gestionnaires en matière de relations de travail.

Le Service des relations de travail s'est également vu confier, au nom de la Direction générale des ressources, la responsabilité de la mise en application de la Loi 65 sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le Service de la paie et des systèmes intégrés a coordonné toutes les activités reliées à la paie et l'administration des avantages sociaux. Il a procédé à la mécanisation et à la délégation de la gestion de l'assiduité aux gestionnaires du Ministère.

Développement des ressources humaines

La Direction du développement des ressources humaines a préparé, coordonné et administré des programmes de formation et de perfectionnement dans le domaine des communications écrites et orales ainsi que dans celui de la fiscalité, de la gestion, des méthodes et des procédés de travail, de l'informatique et de la bureautique. Pour l'ensemble des employés du Ministère, 24 474 jours-personnes ont été consacrés à la formation, à un coût de 521 331 $.

La Direction des ressources humaines a aussi administré le programme d'égalité en emploi et celui des bourses d'études. Durant l'exercice 1984-1985, le personnel féminin s'est vu octroyer 1 554 jours-personnes pour poursuivre des études aux niveaux collégial et universitaire. Un montant de 37 900 $ a été accordé en réponse à 583 demandes de bourses d'études.

Une des principales réalisations de la Direction des ressources humaines, en 1984-1985, a été l'organisation d'un colloque ministériel à l'intention du personnel d'encadrement. Cette direction a aussi implanté quatre cercles de qualité et participé à une étude sur la motivation à la Direction générale de la vérification.

Ressources matérielles

La Direction des ressources matérielles comprend quatre principaux secteurs: l'aménagement, l'exploitation des immeubles et du réseau téléphonique, l'approvisionnement et la reprographie.

En 1984-1985, le secteur de l'aménagement a poursuivi le réaménagement global du Ministère à Sainte-Foy et procédé à quelques réaménagements à Montréal. À Sainte-Foy, le réaménagement initial de 13 unités administratives touchant 2 031 employés a occasionné, par ricochet, celui de 18 autres unités impliquant 785 postes de travail. Il a fallu de plus aménager 34 bureaux temporaires. À Montréal, neuf unités administratives comprenant 993 postes de travail ont été réaménagés.

Le secteur responsable de l'exploitation des immeubles a reçu et réglé 1 898 plaintes concernant des espaces occupés ou le fonctionnement de l'équipement électrique et mécanique des bâtisses. Il a aussi donné suite à 1 769 demandes de maintien des services d'éclairage et d'accès aux bureaux en dehors des heures régulières de travail. Le suivi et l'inventaire des machines de bureaux a exigé 936 transactions, tandis que le maintien d'un réseau téléphonique adéquat a nécessité 548 interventions. Ce secteur a également assuré un service de messagerie externe régulier à Sainte-Foy et à Montréal.

Le secteur de l'approvisionnement a préparé 2 055 commandes reliées à des achats qui ont généré 4 999 transactions administratives. Ce secteur a aussi administré 40 contrats d'entretien et procédé au renouvellement de 872 abonnements à divers périodiques. Il a traité 579 factures de location de photocopieurs de même que 76 factures de réparation d'appareils, en plus de préparer 146 réquisitions de matériel.

Le secteur de la reprographie, par l'entremise de ses centres et de photocopieurs d'appoint à Sainte-Foy et à Montréal, a pourvu les diverses unités administratives d'un total de 21 614 000 photocopies. Pour répondre aux besoins des bureaux régionaux du Ministère, il a aussi eu recours aux services de reprographie du ministère des Communications qui ont produit un total de 7 332 800 photocopies.

Direction générale de la planification et de la budgétisation

Cette direction générale, créée en 1983, se compose de quatre directions dont les mandats sont principalement de fournir au Ministère les données et outils nécessaires à la prise de décisions par la direction supérieure.

Études, recherches et statistiques

Au cours de l'exercice 1984-1985, la Direction des études, recherches et statistiques a créé et analysé des banques de données afin d'acquérir une connaissance de l'environnement et des clientèles du Ministère. Elle a préparé des prévisions visant à préciser les possibilités de revenus et de déboursés pour chacune des lois dont l'administration est confiée au Ministère. Elle a effectué diverses études statistiques, économiques et fiscales afin de soutenir la prise de décision ministérielle. Enfin, elle a joué un rôle de diffuseur de l'information statistique pour répondre aux besoins des autres ministères et organismes publics ou privés.

Planification

La Direction de la planification a préparé des documents d'orientation sur la gestion stratégique, le système d'information de gestion, les politiques administratives et la qualité de vie au travail.

Cette direction a également développé le processus de planification stratégique qui fut intégré au cycle budgétaire pour l'exercice 1986-1987. Elle a préparé des rapports d'analyse et fourni l'appui technique à la stratégie ministérielle, aux choix des projets de développement et à l'allocation des ressources. Elle a aussi participé à certaines études au niveau ministériel.

Programmation

La Direction de la programmation a élaboré des programmes-cadres touchant les priorités ministérielles et elle en a assuré le suivi tout au cours de l'exercice 1984-1985. Elle a aussi veillé au suivi des décisions prises dans le cadre de la revue de programmes 1985-1986 et poursuivi une expérience pilote de mesures de performances. Cette direction fut de plus responsable de la préparation et du suivi des programmes internes de la Direction générale de la planification et de la budgétisation.

Budgets et contrôles

La Direction des budgets et contrôles a assumé une double responsabilité. La première a consisté à coordonner la préparation du budget du Ministère et à en effectuer le suivi. La deuxième avait trait à la préparation des états comptables requis pour celle des états financiers périodiques du Ministère et à la coordination de l'établissement de la provision pour créances irrécouvrables.

Élement 5 - Services au public

Les fonctions comprises dans cet élément sont essentiellement celles de la Direction générale des services au public et à l'entreprise.

Direction générale des services au public et à l'entreprise

Cette direction générale se compose de la Direction des communications et de la Direction des services aux clientèles.

Communications

La Direction des communications est formée de trois services: l'information, les relations publiques et le formulaire.

Au cours de l'exercice 1984-1985, cette direction a conçu et réalisé des programmes ayant pour but de rapprocher le Ministère des diverses clientèles qu'il dessert en leur faisant mieux connaître ses lois, règlements et procédures de même que les services qu'il met à leur disposition.

Un des principaux projets entrepris par la Direction des communications a été l'élaboration d'une politique ministérielle de communications internes et externes. Vu qu'il s'agissait là d'un projet d'avant-garde dans le secteur public, la Direction a procédé à une recherche très poussée en vue de déterminer quels devraient être les objectifs, les principes fondamentaux et les éléments propres à une politique ministérielle de communications. Après consultation auprès de spécialistes en ce domaine, la Direction des communications a rédigé un document de travail qui a fait l'objet d'une série de rencontres avec tous les cadres et gestionnaires du Ministère qui ont eu l'opportunité d'y faire valoir leur point de vue. En fin d'exercice, le sous-ministre a créé un comité ad hoc formé de représentants de ces directions générales et lui a confié le mandat d'évaluer le projet de politique de communications et de recommander quelles devraient être les responsabilités et plans d'action de chacune des directions générales nécessaires pour assurer que le projet soit mené à bonne fin. Les recommandations du comité seront transmises au sous-ministre durant l'exercice 1985-1986.

La Direction des communications a aussi joué un rôle clé dans la création et mise en oeuvre d'une banque de renseignements informatisée. Ce projet, qui sera réalisé par étapes au cours des deux ou trois prochaines années, réduira sensiblement le temps consacré à la recherche et accélérera les services fournis aux clientèles du Ministère.

De concert avec d'autres directions, celle des communications a également participé à la conception d'un nouveau formulaire d'impôt ne comportant aucun calcul de la part du contribuable, de même qu'à la mise à l'épreuve de ce formulaire auprès de quelque 2 000 contribuables de trois régions du Québec.

Elle a rédigé et publié, en français et en anglais, douze brochures ou dépliants de même que plusieurs communiqués visant à mieux faire connaître aux diverses clientèles du Ministère les droits que leur confèrent les lois fiscales et les obligations qu'elles leur imposent.

La Direction des communications a coordonné la participation du Ministère au Salon de l'épargne-placements à Montréal, Québec, Sherbrooke, Jonquière et Rimouski.

Pour une quatrième année, elle a réalisé, de concert avec la Direction des services aux clientèles, un programme communautaire d'information fiscale grâce auquel des centaines de bénévoles, après avoir assisté à des séances d'information données dans les bureaux régionaux du Ministère, ont pu aider d'autres contribuables à bien remplir leur déclaration de revenus.

Le Service du formulaire a pour sa part révisé et corrigé 881 documents et supervisé la réimpression de 1 354 formulaires utilisés par le Ministère. Il a aussi réduit, pour la cinquième année consécutive, les coûts de production et d'impression des formulaires grâce à une rationalisation plus poussée et un contrôle plus serré des inventaires.

Services aux clientèles

La Direction des services aux clientèles a pour tâche de renseigner les particuliers et les entreprises en ce qui a trait aux lois, aux règlements et aux directives du Ministère. Elle se compose du Service de la téléphonie, du Service de la correspondance et du Service d'accueil des citoyens qui se présentent en personne à ses bureaux.

En plus de demeurer à l'écoute des clientèles du Ministère, afin de leur fournir des services toujours plus efficaces et courtois, cette direction a adopté plusieurs mesures en vue d'accroître sa rentabilité, son accessibilité de même que la rapidité et la qualité des services offerts au public.

Durant l'exercice terminé le 31 mars 1985, elle a répondu à près de deux millions et demi de demandes de renseignements, un sommet sans précédent dans l'histoire du Ministère.

Il est également à souligner que cette direction a fourni sur-le-champ les renseignements demandés dans près de 90 % des cas. Ce rendement remarquable a été le résultat d'une informatisation plus poussée des outils de référence, d'un aménagement plus fonctionnel des bureaux de renseignements et d'accueil de même qu'une productivité accrue des effectifs.

Forte d'une telle réussite, la Direction des services aux clientèles a continué à dispenser des cours de formation et de développement à son personnel qui a commencé, dans certains bureaux, à offrir de nouveaux services aux contribuables et aux mandataires. Il s'agissait de l'enregistrement des nouveaux mandataires, de l'encaissement de certains revenus fiscaux, du redressement d'avis de cotisation et de la correction d'écritures comptables.

Les bureaux permanents et provisoires de cette direction font l'objet de deux tableaux, à la fin de ce rapport, indiquant le nombre de visiteurs et d'appels reçus en 1984-1985.

2.2 Programme 02: Supplément au revenu de travail et administration de Logirente

Les deux éléments de ce programme sont rattachés au secteur des régimes de compensation du revenu. Leur administration est confiée à la Direction générale des opérations.

Élément 1 - Supplément au revenu de travail

Institué en 1979, le Supplément au revenu de travail vise à fournir une aide financière aux familles et aux personnes seules qui ont un certain revenu de travail mais dont le revenu total est inférieur à un montant déterminé à chaque année par le Gouvernement. Un des principaux objectifs de cette mesure est d'inciter les bénéficiaires à demeurer sur le marché du travail. Au cours de l'exercice 1984-1985, des prestations représentant une valeur globale de 25 160 740 $ ont été versées à 28 083 bénéficiaires. Ces prestations ont été envoyées les 15 août, 15 septembre, 15 décembre 1984 et 15 mars 1985.

Élément 2 - Administration de Logirente

L'allocation-logement pour personnes âgées a été créée en 1980. Connue sous l'appellation de «Logirente», elle vise à apporter une aide financière mensuelle aux propriétaires ou locataires à faible revenu âgés d'au moins 60 ans, pourvu qu'ils consacrent plus de 30 % de leur revenu annuel au logement et satisfassent à certaines autres conditions. Il est à noter que l'âge minimum d'admissibilité a été réduit de 65 à 60 ans, en octobre 1984, ce qui a contribué à accroître le nombre des bénéficiaires.

Les montants affectés à cette fin sont inscrits au budget de la Société d'habitation du Québec mais le calcul de l'allocation mensuelle est effectué par le ministère du Revenu. Au cours de l'exercice 1984-1985, l'allocation-logement a été versée à 27 400 personnes âgées qui ont ainsi bénéficié de 10 798 902 $.

2.3 Programme 03: Remboursement à certains travailleurs autonomes d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec

Ce programme, administré par la Direction générale des opérations, se rattache au secteur des régimes de protection du revenu.

Les travailleurs autonomes qui ont des gains admissibles au Régime de rentes du Québec peuvent avoir droit au remboursement d'une partie de leur contribution. S'ils ont droit à l'exemption de personne mariée, à l'exemption de soutien de famille ou à celle de membre d'un ordre religieux, ce remboursement peut atteindre 50 % des contributions payées si leur revenu net est inférieur à 6 400 $.

Les personnes qui n'ont pas droit à ces exemptions peuvent toutefois obtenir un remboursement allant jusqu'à 50 % si leur revenu net est inférieur à 3 700 $. Au cours de l'exercice 1984-1985, un montant global de 455 240 $ a été remboursé en vertu de ce programme.

2.4 Programme 04: Contrôle des jeux de hasard et des courses

La Régie des loteries et courses du Québec administre ce programme en vertu de la Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement. Elle soumet à l'Assemblée nationale son propre rapport annuel.

Partie III

3. Tableaux de statistiques administratives

3.1 Budget du ministère du Revenu réparti par programme, exercice 1984-1985

Programme	Montant $[1]
	1984-1985
Programme 01 — Administration fiscale	210 186 200
Programme 02 — Supplément au revenu de travail et administration de Logirente	23 618 300
Programme 03 — Remboursement à certains travailleurs d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec	442 000
Programme 04 — Contrôle des jeux de hasard et des courses	3 072 300
Total	**237 318 800**
Moins: crédits permanents	49 117 000
Crédits votés	**188 201 800**

1 Crédits dont disposait le Ministère au 31 mars 1985.

3.2 Sommaire des dépenses de fonctionnement par catégorie, exercice 1984-1985

Catégorie	Montant (000 $)[1]
	1984-1985
— Traitements: employés permanents	106 248,2
— Traitements: employés occasionnels	22 785,6
— Transport et communications	10 198,2
— Services professionnels et administratifs	17 609,3
— Entretien et réparations	1 345,7
— Loyers	3 430,6
— Fournitures et approvisionnement	5 957,1
— Matériel et équipement	659,4
— Autres dépenses	28 141,6
— Transferts	25 519,2
— Dépenses de capital	3 635,6
Total	**225 530,5**

1 Ces données, même si elles sont considérées comme définitives, peuvent faire l'objet d'ajustements jusqu'à la publication des comptes publics.

3.3 Clientèles desservies par le ministère du Revenu, exercice 1984-1985

Clientèles	Nombre 1984-1985
Particuliers [1]	3 849 528
Corporations [2]	171 594
Employeurs[2]	186 071
Bénéficiaires:	
Supplément au revenu de travail[3]	33 573
Remboursement d'impôts fonciers [4]	823 562
Allocation pour enfants de moins de six ans [4]	394 548
Logirente[2]	37 305
Mandataires:[5]	
Vente en détail	202 664
Carburants	6 452
Tabac	653
Télécommunications	268
Repas et hôtellerie	22 413

1 Déclarations originales traitées, sans égard à l'année d'imposition.

2 Au 31 mars 1985.

3 Selon les listes de l'informatique du Ministère, au 31 mars 1985.

4 Selon l'émission d'avis de cotisation.

5 Au 31 décembre 1984.

3.4 Revenus fiscaux, revenus divers et contributions, exercices 1983-1984 et 1984-1985

	Montant (000 000 $)[1]	
	1983-1984	1984-1985
Revenus fiscaux		
Impôts sur les revenus et sur les biens		
Particuliers	6 763,7	7 126,9
Corporations[2]	860,3	996,3
Successions	46,7	45,1
Total	**7 670,7**	**8 168,3**
Taxes à la consommation		
Vente en détail	2 277,4	2 575,1
Carburants	1 207,5	1 030,4
Tabac[3]	312,6	373,5
Repas et hôtellerie	274,5	303,4
Télécommunications	95,8	104,8
Publicité électronique	6,9	7,6
Total	**4 174,7**	**4 394,8**
Autres sources		
Boissons alcooliques	57,2	59,3
Opérations forestières	8,8	2,5
Pari mutuel	31,2	29,6
Frais de licences, autres droits et autres frais de permis	13,2	13,2
Contenants non consignés	7,6	3,6
Total	**118,0**	**108,2**
Revenus divers		
Produit de la vente de biens et de services	20,2	21,9
Intérêts	191,8	183,7
Amendes, sommes recouvrées ou provenant de biens saisis	16,1	12,3
Total	**228,1**	**217,9**
Total des revenus	**12 191,5**	**12 889,2**
Contributions		
Fonds de l'assurance-maladie	1 385,8	1 507,6
Régime de rentes	1 183,7	1 298,0
Total	**2 569,5**	**2 805,6**
Total global	**14 760,9**	**15 694,8**

1 Ces montants, même s'ils sont considérés comme définitifs, peuvent faire l'objet d'ajustements jusqu'à la publication des comptes publics.

2 Comprend l'impôt sur les profits, la taxe sur le capital, la taxe sur les places d'affaires, l'éducation et les valeurs mobilières.

3 Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.

3.5 Remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis, exercices 1983-1984 et 1984-1985

Provenance	Montant (000 $)	
	1983-1984	1984-1985
Impôts sur les revenus et sur les biens		
Particuliers	1 086 218	1 235 436
Corporations	177 962	126 357
Successions	5 160	4 965
Total	**1 269 340**	**1 366 758**
Taxes à la consommation		
Vente en détail		
Carburants	24 635	37 699
Tabac	32 291	27 811
Repas et hôtellerie	2 567	3 195
Autres	653	1 028
Total	168	142
	60 314	**69 875**
Autres sources		
Opérations forestières	565	3 079
Autres droits et frais de permis	990	658
Total	**1 555**	**3 737**
Total global	**1 331 209**	**1 440 370**

3.6 Encaissements à la fin des exercices financiers 1983-1984 et 1984-1985

Provenance	Nombre	Montant (000 000 $)	Nombre	Montant (000 000 $)
	1983-1984		1984-1985	
Impôt des particuliers	2 082 872	1 558,3	1 928 292	1 387,9
Retenues à la source	2 003 521	9 040,1	2 041 898	9 688,2
Impôt des corporations	433 997	1 166,7	466 169	1 453,1
Taxe de vente	970 416	2 287,8	953 369	2 579,3
Carburants	19 157	1 242,2	18 802	1 056,4
Repas et hôtellerie	220 212	272,6	214 467	299,5
Tabac	2 909	416,7	2 823	466,4
Télécommunications	2 820	94,8	2 747	104,1
Publicité électronique	1 358	6,9	1 292	7,6
Successions et dons	6 537	62,2	5 419	53,8
Pari mutuel	676	30,6	718	29,7
Autres	16 439	67,9	18 514	58,8
Total	**5 760 914**	**16 246,8**	**5 654 510**	**17 184,8**

3.7 Avis de cotisation émis en 1983-1984 pour l'année d'imposition 1982 et en 1984-1985 pour l'année d'imposition 1983

	Nombre	
	1983-1984	1984-1985
Impôt sur le revenu des particuliers		
Avis originaux[1]		
Remboursement	2 703 051	2 810 123
Solde impayé	529 844	466 279[3]
Néant	611 130	573 127[3]
Total	**3 844 025**	**3 849 528**[3]
Nouveaux avis		
Remboursement	138 282	80 454[3]
Solde impayé	137 864	68 003[3]
Néant	11 332	6 333[3]
Total	**287 478**	**154 790**[3]
Total des avis	**4 131 503**	**4 004 318**[3]
Impôt sur le revenu des corporations [2]		
Total	**155 247**	**160 415**[4]
Total global	**4 286 750**	**4 164 733**

1 Déclarations originales traitées, sans égard à l'année d'imposition.

2 Déclarations originales ou modifiées.

3 Du 1er janvier au 31 décembre 1984.

4 Du 1er avril 1983 au 14 mars 1985.

3.8 Comptes à recevoir nets, à l'exclusion des comptes de faillis, au 31 mars 1984 et au 31 mars 1985

	Montant (000 $)	
Provenance	**Au 31 mars 1984**	**Au 31 mars 1985**
Employeurs[1]	109 149	113 824
Particuliers[1]	259 903	267 959
Corporations[1]	102 804	107 425
Successions[2]	9 258	7 115
Mandataires (taxes à la consommation)[1]	131 104	130 411
Autres[3]	5 235	4 521
Total	**617 453**	**631 255**

1 Ne tient pas compte des ajustements de fin d'exercice.

2 Montant brut.

3 Dons, licences, Régie des loteries et courses, transferts de terrains, valeurs mobilières, etc.

Note: Aux fins de la préparation des comptes publics du Gouvernement, les montants d'impôts retenus à la source et de taxes perçues en mars et remis en avril par les employeurs et les mandataires sont considérés comme des comptes à recevoir de l'exercice précédent.

3.9 Nombre de visiteurs et d'appels téléphoniques reçus dans les bureaux permanents des Services aux clientèles, exercice 1984-1985

Bureaux permanents	Nombre de visiteurs	Nombre d'appels	Total
Sainte-Foy	44 867	358 329	403 196
Montréal	215 432	1 087 974	1 303 406
Hull	24 172	88 071	112 243
Jonquière	14 059	85 970	100 029
Rimouski	7 204	73 515	80 719
Rouyn	4 758	53 545	58 303
Sherbrooke	16 128	115 780	131 908
Trois-Rivières	14 953	83 255	98 208
Sept-Îles	6 287	23 055	29 342
Toronto	154	10 858	11 012
Total global	**348 014**	**1 980 352**	**2 328 366**

3.10 Nombre de semaines d'ouverture des bureaux provisoires de renseignements et nombre de visiteurs et d'appels téléphoniques reçus en février, en mars et en avril 1985

Bureaux provisoires	Nombre de semaines d'ouverture	Total des demandes
Alma	2	428
Amos	2	199
Asbestos	1	191
Baie-Comeau	4	830
Chicoutimi	4	2 443
Dolbeau	1	143
Drummondville	4	1 469
Gaspé	2	188
Granby	3	836
Îles-de-la-Madeleine	2	352
Joliette	4	1 492
La Malbaie	1	78
LaSarre	2	156
La Tuque	1	128
Laval	4	3 310
Maniwaki	1	108
Matane	2	367
Mont-Laurier	1	283
Montmagny	1	70
New-Carlisle	1	93
Port-Cartier	1	158
Québec (centre-ville)	10	9 060
Rivière-du-Loup	1	138
Roberval	1	109
Saint-Georges	2	502
Saint-Hyacinthe	4	2 054
Saint-Jean	4	1 188
Saint-Jérôme	4	1 926
Saint-Léonard	2	93
Sainte-Thérèse	2	294
Shawinigan	2	531
Sorel	4	2 446
Thetford	2	527
Val-d'Or	2	657
Valleyfield	4	1 606
Victoriaville	2	585
Ville-Marie	1	40
Total global	**91**	**35 078**

3.11 Indicateurs d'efficience, exercices financiers de 1978-1979 à 1984-1985

Indicateur	1978-1979	1979-1980	1980-1981	1981-1982	1982-1983	1983-1984	1984-1985
Coût par 100 $ perçus	1,36 $	1,37 $	1,36 $	1,32 $	1,32 $	1,40 $	1,34 $
Coût global par 100 $ perçus[1]	—	—	—	1,69 $	1,67 $	1,71 $	1,64 $
Nombre d'employés par 100 000 000 $ perçus [2]	58	58	55	53	53	55	54

1 Le coût «global» inclut les frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux. Ces frais font l'objet du tableau 3.12.

2 En dollars constants, 1978 = 100.

3.12 Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux, exercices 1982-1983, 1983-1984 et 1984-1985

Ministère ou organisme	Montant $		
	1982-1983	1983-1984	1984-1985
Ministère des Finances			
Service de la comptabilité	540 000	545 300	545 000
Ministère de la Justice			
Contentieux	1 249 900	1 207 300	1 254 800
Ministère des Communications			
Téléphonie	3 20 000	3 744 900	4 506 100
Reprographie	51 701	78 421	—
Publicité	285 300	103 703	70 600
Ministère de la Fonction publique (à titre d'employeur)			
Régime de rentes du Québec	1 381 783	1 597 619	1 680 180
Fonds de l'assurance-maladie	3 564 290	3 747 430	3 872 448
Assurance-chômage	1 993 500	2 836 365	3 009 826
Assurances	196 655	209 105	220 453
Fonds d'accident (CSST)	236 506	265 821	289 977
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	7 514 417	5 489 116	5 382 397
Ministère des Travaux publics et de l'Approvisionnement	30 694 400	29 046 585	19 509 903[1]
Total	**50 914 452**	**48 871 665**	**40 341 684**

1 Baisse due à un changement dans la compilation des coûts.

Annexe 1
Le respect des droits du contribuable à Revenu Québec

1. Le contribuable exige de connaître ses droits et obligations

Revenu Québec

- met à la disposition du contribuable un éventail de publications sur ses préoccupations les plus courantes en matière fiscale;
- imprime des messages explicatifs détaillés sur les avis de cotisation;
- indique au contribuable s'il a un solde à payer en lui faisant parvenir périodiquement un état de compte;
- visite certains groupes de contribuables afin de les renseigner sur leurs droits et obligations;
- participe à des conférences traitant de questions fiscales;
- publie des bulletins d'interprétation des lois;
- remet aux entreprises et aux contribuables en affaires faisant l'objet d'une vérification sur place de la documentation sur leurs droits et recours en matière de vérification;
- confie à une Direction générale des services au public et à l'entreprise la responsabilité de renseigner le contribuable;
- a recours à une banque informatisée de renseignements.

2. Le contribuable exige la simplification de sa tâche

Revenu Québec

- poursuit depuis 1982 la simplification des relevés ainsi que du formulaire de déclaration de revenus;
- poursuit depuis 1985 une expérience de formulaire de déclaration de revenus sans calcul;
- fait appel à une firme spécialisée pour tester ses formulaires auprès du public;
- contribue avec Revenu Canada à l'harmonisation de la terminologie utilisée dans les formulaires.

3. Le contribuable exige des services accessibles

Revenu Québec

- garde ses bureaux ouverts sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30;
- utilise depuis 1983 un système téléphonique à la fine pointe de la technologie qui permet de répondre à un plus grand nombre de contribuables et d'accélérer le règlement des dossiers;
- veille à ce que la période d'attente moyenne aux services d'accueil ne dépasse pas 15 minutes;
- offre en région des services permanents de renseignements, d'assistance et de règlement de dossiers;
- maintient 36 bureaux provisoires d'assistance au contribuable au cours du mois de mars;
- offre au contribuable l'accès téléphonique gratuit à ses divers bureaux;
- participe chaque année à plusieurs expositions et salons spécialisés;
- maintient le taux de blocage de ses lignes téléphoniques à moins de 5 pour cent.

4. Le contribuable exige un service rapide

Revenu Québec

- étudie en priorité la déclaration de revenus du contribuable qui réclame un remboursement;
- assure le traitement mécanisé des déclarations et le suivi de son déroulement de façon à l'accélérer et à pouvoir mieux en informer le contribuable;
- accuse réception du courrier dans les 48 heures et y répond généralement dans les 30 jours;
- assure grâce à un système de dossiers électroniques le règlement rapide de plus de 60 pour cent des cas qui lui sont soumis;

- règle les oppositions dans un délai moyen de 6 mois;
- offre un recours rapide et peu coûteux à la Cour des petites créances pour les réclamations d'impôt inférieures à 1 650 $;
- prévoit un recours formel pour les demandes de remboursement de taxes.

5. Le contribuable exige un service courtois

Revenu Québec

- répond de manière courtoise au contribuable qui téléphone ou se rend à ses bureaux, comme en témoignent des sondages effectués par des spécialistes;
- dirige rapidement le contribuable qui fait appel à ses services vers l'interlocuteur le plus en mesure de lui répondre;
- assure des communications écrites personnalisées et plus humaines avec ses diverses clientèles;
- aide certaines catégories de contribuables à remplir leur déclaration de revenus;
- fournit une assistance particulière aux bénéficiaires des lois socio-fiscales (LOGIRENTE, Supplément au revenu de travail, Remboursement d'impôts fonciers, allocation pour enfants de moins de six ans);
- met à la disposition du contribuable des locaux agréables et accueillants.

6. Le contribuable exige une attitude coopérative et humaine de la part de Revenu Québec

Revenu Québec

- règle plus de 80 pour cent des problèmes soumis à l'accueil ou par appel téléphonique sans que le contribuable ait à faire aucune autre démarche;
- déploie tous les efforts possibles pour allouer au contribuable des déductions, exemptions et crédits qu'il aurait oublié de réclamer dans le but de lui permettre de ne payer que le montant minimum des impôts qu'il est tenu d'acquitter;
- demande au contribuable de faire des versements trimestriels seulement si son impôt à payer dans une année est de 1 000 $ ou plus; ce montant est de 1 500 $ pour le contribuable âgé de 60 ans ou plus;
- tend à exempter de pénalités le contribuable qui fait des versements trimestriels insuffisants lorsque l'écart est minime;
- suit une procédure accélérée et simplifiée d'analyse et de règlement de dossiers de complexité moyenne en vue de limiter les oppositions et appels;
- suspend l'émission d'un avis de nouvelle cotisation dans les cas où Revenu Canada a reçu une opposition, moyennant renonciation des délais de prescription par le contribuable;
- réduit ou annule les intérêts lorsque le délai est causé par sa faute.

7. Le contribuable exige de jouir d'une présomption de bonne foi et de décisions impartiales

Revenu Québec

- assure un réexamen objectif, uniforme et juste des déclarations grâce à une meilleure formation des cotisants et à l'utilisation par ces derniers de guides spécialisés;
- transmet au contribuable un projet d'avis de nouvelle cotisation avant d'émettre un avis formel, de façon à lui permettre de faire valoir son point de vue;
- veille à l'impartialité de l'analyse des oppositions en confiant cette responsabilité à un service distinct de celui qui établit les cotisations;
- détermine par des moyens mécaniques et des critères objectifs les cas qui doivent faire l'objet d'une vérification; ces critères sont établis à partir de l'expérience générale de l'observance des lois.

8. Le contribuable exige des modalités de paiement raisonnables

Revenu Québec

- ne réclame aucun intérêt lorsque le paiement est effectué dans les 30 jours de la mise à la poste d'un état de compte ou d'un avis de cotisation;
- tient compte des considérations humanitaires dans les modalités de paiement de ses créances, notamment dans l'application d'une politique de recouvrement visant à éviter de placer un contribuable dans une situation financière précaire;
- ne prend aucune mesure formelle de recouvrement dans les 90 jours suivant l'envoi d'un avis de cotisation sauf en cas de risque sérieux de perte de la créance;
- suspend le paiement d'une dette en cas d'opposition ou d'appel lorsque ce paiement est garanti au moyen d'une sûreté prévue par règlement;*

* Il s'agit de nouvelles mesures

- accepte, à certaines conditions, des modalités de remboursement d'une dette lorsque le paiement en est garanti au moyen d'une sûreté prévue par règlement;*
- révise trimestriellement les taux d'intérêt en fonction des taux du marché;*
- évalue périodiquement la pertinence d'imposer certaines pénalités.

9. Le contribuable exige de Revenu Québec une attitude soucieuse de ses besoins

Revenu Québec

- utilise des techniques de rétroinformation pour mieux identifier les besoins de ses clientèles; à cette fin, il teste ses formulaires et analyse la correspondance et les appels téléphoniques qu'il reçoit;
- a recours à des firmes spécialisées pour mener des sondages scientifiques concernant la qualité de ses services;
- fait appel à un comité consultatif représentant les principaux groupes de la société pour le conseiller en matière fiscale.